# FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

KLESIA Mut'

KLESIA Mut' a mis en place un dispositif dédié pour garantir une gestion efficace et transparente de votre réclamation.

Nous nous engageons à :

- **accuser réception** de votre réclamation dans un **délai maximum de dix jours ouvrables**, à compter de l'envoi de votre réclamation ;
- **répondre à votre réclamation** dans un délai maximum de **deux mois**, à compter de l'envoi de votre réclamation conformément à la règlementation en vigueur ;

Dans le cas où ce délai de deux mois ne peut être tenu, **vous tenir informé(e) du traitement de votre réclamation** et des circonstances particulières qui justifient l'allongement du délai.

**La règlementation en vigueur renforce le dispositif de traitement de la réclamation en faveur du réclamant et l'invite à formaliser son mécontentement par une demande écrite.**

**Nous vous invitons donc à renseigner et nous renvoyer le formulaire ci-dessous.**

## SI VOUS ÊTES UN PARTICULIER (champs obligatoires pour le traitement de votre réclamation)

Votre réclamation concerne : ☐ Santé ☐ Prévoyance

Prénom :

Nom de naissance :

Nom marital :

N° de Sécurité sociale[1] :

Date de naissance :

Adresse :

Code postal : Ville

Téléphone : Email :

Raison sociale (facultatif) : N° de Siren (facultatif) :

... /...

**1.** Uniquement si vous êtes client KLESIA Mut'

## SI VOUS ÊTES UNE ENTREPRISE

Raison sociale :

N° de Siren :

Référence client : N° de contrat :

Nom : Prénom :

Adresse :

Code postal : Ville

Téléphone : Email :

***Si vous effectuez une réclamation pour le compte d'un de vos salariés, merci de renseigner les champs suivants :***

Votre réclamation concerne : ☐ Santé ☐ Prévoyance

Nom : Prénom :

N° de Sécurité sociale :

## NOUS VOUS INVITONS À RÉDIGER VOTRE RÉCLAMATION

Veuillez nous expliquer ci-dessous sur quel sujet porte votre réclamation.

000.397/26

PAPIER

Conformément à la réglementation en vigueur, et notamment au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des données à caractère personnel (RGPD), les informations recueillies au moyen du présent formulaire sont destinées à KLESIA Mut', en sa qualité de responsable de traitement, et pourront être transmises au GIE KLESIA ADP, aux membres des GIE, ainsi qu'à d'éventuels réassureurs et partenaires lorsque cela est nécessaire. Vos données personnelles sont collectées afin d'assurer l'enregistrement, l'instruction, la gestion et le suivi de votre réclamation dans le cadre de notre relation contractuelle. Elles peuvent également être utilisées afin de respecter nos obligations légales et réglementaires, notamment en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, ainsi que de prévention et de détection de la fraude à l'assurance. Les données sont conservées pendant la durée nécessaire au traitement de votre réclamation, puis jusqu'à l'expiration des délais de prescription légaux et réglementaires applicables. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition, ainsi que, lorsque les conditions légales sont remplies, d'un droit à la portabilité de vos données. Vous pouvez également définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès. Vous pouvez exercer ces droits en écrivant à info.cnil@klesia.fr ou à KLESIA - Service INFO CNIL, CS 30027, 93108 Montreuil Cedex. Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL.